Niveau(x) d'enseignement : 9 Numéro EDUQ : 9370767
Centre d'intérêt : 070

Côté, Jacqueline.

La relation d'aide : en bref / [Jacline Côté]. -- [Montréal] : Commission des écoles catholiques de Montréal, Service de l'éducation des adultes, Service aux organismes : Centre de ressources en éducation populaire, 1990.
50 p. : ill. ; 28 cm.

Titre de la couv. "Adaptation et extraits du document "Initiation à la relation d'aide", août 89"--P. [1]. Bibliogr. : p. 49-50.

Vedette(s)-secondaire(s) : Commission des écoles catholiques de Montréal. Service de l'éducation des adultes. Services aux organismes * Commission des écoles catholiques de Montréal. Centre de ressources en éducation populaire

Descripteur(s) : Relation d'aide * Programme de formation * Formation des formateurs * Activité d'apprentissage * Exercice * Instrument d'évaluation * Education des adultes

Le cours qui est ici présenté propose à l'adulte une démarche théorique et pratique qui le conduira à découvrir différentes facettes de la relation d'aide et de son fonctionnement comme aidant. On y trouve quelques balises ou points de repère pour l'activité de formation à la relation d'aide. La section A propose des textes de références et la section B des exercices sur le processus de relation d'aide. Les sujets abordés sont la relation d'aide comme telle, les aspects de la communication qui jouent dans le relation d'aide, les attitudes de base, types d'intervention et techniques à privilégier et certains aspects particuliers de la relation d'aide. Voir le document complet indexé sous le numéro EDUQ : 9370720.

Type de document :

9370767

A11.89
A

LA COMMISSION
DES ÉCOLES CATHOLIQUES
DE MONTRÉAL

CÉCM

CENTRE DE DOCUMENTATION
CREP

LA RELATION D'AIDE

en bref

A 11.89
A

SERVICE DE L'ÉDUCATION DES ADULTES
CREP Centre de ressources en éducation populaire
SERVICE AUX ORGANISMES

La relation d'aide : en bref

Jacline Côté
Juin 1990

Adaptation et extraits du document
"Initiation à la relation d'aide"
Août 89

Dossier pédagogique

pour les intervenants

à l'éducation des adultes

C.E.C.M.

Conception et rédaction:
Jacline Côté
Hans van Bennekum

Traitement de texte:
Marie-France Denis

Dessins:
Hans van Bennekum

Révision des textes:
Monique Grenier
Jacline Côté

9370767

Relation d'aide

1- OBJECTIFS GENERAUX

S'initier au processus de relation d'aide et à ses applications dans la vie quotidienne

Développer des habiletés de base et attitudes aidantes et en comprendre les fondements théoriques

Prendre conscience de ses ressources et limites en relation d'aide

2- CONTENUS

Le cours propose à l'adulte une démarche théorique et pratique qui le conduira à découvrir différentes facettes de la relation d'aide et de son fonctionnement comme aidant.

Les sujets abordés seront:

1- ce qu'est la relation d'aide

2- les aspects de la communication qui jouent dans la relation d'aide

3- les attitudes de base en relation d'aide

4- les types d'intervention et techniques en relation d'aide

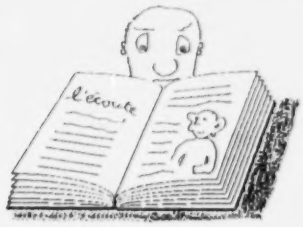
5- certains aspects particuliers de la relation l'aide.

Section A

TEXTES DE RÉFÉRENCES

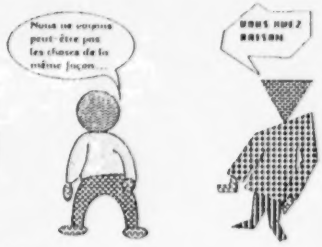
GÉNÉRALITÉS SUR LE PROCESSUS DE LA RELATION D'AIDE

L'ÉCOUTE COMME PREMIÈRE BASE À LA RELATION D'AIDE



LES TECHNIQUES ET TYPES D'INTERVENTION

LES DIFFICULTÉS DE LA RELATION D'AIDE



LA PERSONNE AIDÉE: CHEMINEMENT, DIFFICULTÉS...

LA RELATION D'AIDE C'EST:

"Une relation professionnelle dans laquelle une personne a besoin d'être aidée pour opérer son ajustement personnel à une situation à laquelle elle ne s'adaptait pas naturellement".

"Un moyen par lequel l'aidé(e) est amené(e) à poser son problème, et par lequel l'aidant(e) l'amène à y voir plus clair lui-même".

"Une forme d'intercommunication où se crée un pont entre aidant(e) et aidé(e)".

MUCCCHIELLI, Roger L'entretien face à face dans la relation d'aide, Paris, Entreprise moderne d'éditions, 1969.

Une relation qui a pour objectifs:

- d'aider quelqu'un à passer à travers un coup dur
- d'aider quelqu'un à améliorer son fonctionnement personnel, suite à une meilleure compréhension de sa façon actuelle de fonctionner
- d'aider quelqu'un à se mettre à l'écoute de ses voix intérieures et à discerner ses appels existentiels
- d'aider quelqu'un à mettre en place les conditions nécessaires pour satisfaire ses besoins fondamentaux

METU, Jean-Luc La relation d'aide: éléments de base et guide de perfectionnement, Mtl, Ed. du Méridien, 1986.

Relation d'aide :
"manière de procéder dans le cadre d'une relation interpersonnelle,

manière de procéder qui cherche à libérer la capacité de la personne aidée à vivre plus pleinement qu'elle ne le faisait au moment du contact"

donc

"relation dont l'objectif primordial...favoriser... l'épanouissement plus complet de la liberté... par la croissance... des puissances internes de la personne"

AUGER, Lucien Communication et épanouissement personnel: la relation d'aide, Mtl, Ed. de l'Homme - CIM, 1972, 176 p.

(citations colligées par Jacqueline Côté)

CONDITIONS DE BASE
A UNE RELATION AIDANTE

1. Je t'écoute

2. Je comprends ce que tu dis, ressens

3. J'accepte ce que tu ressens, vis,

   -je ne te juge pas

   -je t'accepte tel que tu es

4. J'ai confiance en toi

   -si tu as des difficultés,

   -tu sauras les solutionner.

(C.E.C.M.: Approche et sensibilisation à la personne âgée)

Éléments de base de la relation d'aide

ACCEPTATION

AUTHENTICITÉ

EMPATHIE

BUTS DU PROCESSUS D'AIDE SELON EGAN

STADE	BUTS DU CONSEILLER	BUTS DU CLIENT
1. Exploration	Ecouter et répondre	Explorer
	-Ecouter le client physiquement et psychologiquement	-Analyser ses expériences, ses comportements et ses sentiments au sujet du problème en question Tâcher de découvrir ce qui ne va pas
	-Répondre au client avec respect et empathie	
	-Etablir avec le client de bons rapports, une relation de travail dynamique, fondée sur la collaboration, afin de faciliter son exploration de soi	
2. Compréhension	Faciliter l'intégration de l'information	Se comprendre
	-Commencer à rassembler les éléments fournis par le client au cours de son introspection	-Essayer de se comprendre soi-même et se rendre compte qu'il faut changer et agir. Apprendre avec l'aide du conseiller comment avoir une "vue panoramique" de soi
	-Relever les thèmes et les modes de comportement du client et l'aider à en prendre conscience, à avoir une "vue panoramique" de lui-même	
	-Montrer au client comment faire ce cheminement par lui-même	-Découvrir ses ressources, et plus particulièrement celles qui sont inutilisées

STADE	BUTS DU CONSEILLER	BUTS DU CLIENT
3- Action	<u>Faciliter l'action</u>	Agir
	-Collaborer avec le client pour mettre au point des plans d'action précis	-Vivre avec plus d'efficience
	-Aider le client à agir d'après les éléments nouveaux qu'il a découverts sur lui-même	-Apprendre les techniques nécessaires pour vivre avec plus d'efficience et s'adapter aux dimensions socio-affectives de la vie
	-Explorer avec le client tous les moyens possibles d'acquérir un comportement constructif	-Modifier les comportements autodestructeurs et destructeurs
	-Appuyer et orienter les plans d'action	-Développer les nouvelles ressources

Adaptation de: EGAN, G., <u>The Skilled Helper: A Model for Systematic helping and Interperson Relating</u>, Brooks/Cole Publishing Col, Monterey, Californie, 1975, p. 30.

ECOUTE

Lorsque je te demande de m'écouter,
Et que tu me donnes des conseils
Tu ne fais pas ce que je t'ai demandé.

Lorsque je te demande de m'écouter,
Et que tu me dis pourquoi je ne devrais pas me sentir
ainsi,
Tu piétines mes sentiments.

Lorsque je te demande de m'écouter,
Et que tu crois que tu dois faire quelque chose
pour solutionner mon problème,
Tu me brimes, aussi étrange que cela puisse
t'apparaître.
Ecoute! Tout ce que je te demande c'est de m'écouter,
Pas de parler ou de faire, ou juste m'entendre.

Les conseils, je n'en ai que faire, je peux accomplir
mes choses;
Je ne suis pas sans ressources;
Peut-être suis-je découragé et hésitant, mais non
impuissant.
Lorsque tu fais quelque chose à ma place et que je peux
l'accomplir moi-même,
tu contribues à ma peur et ma faiblesse.

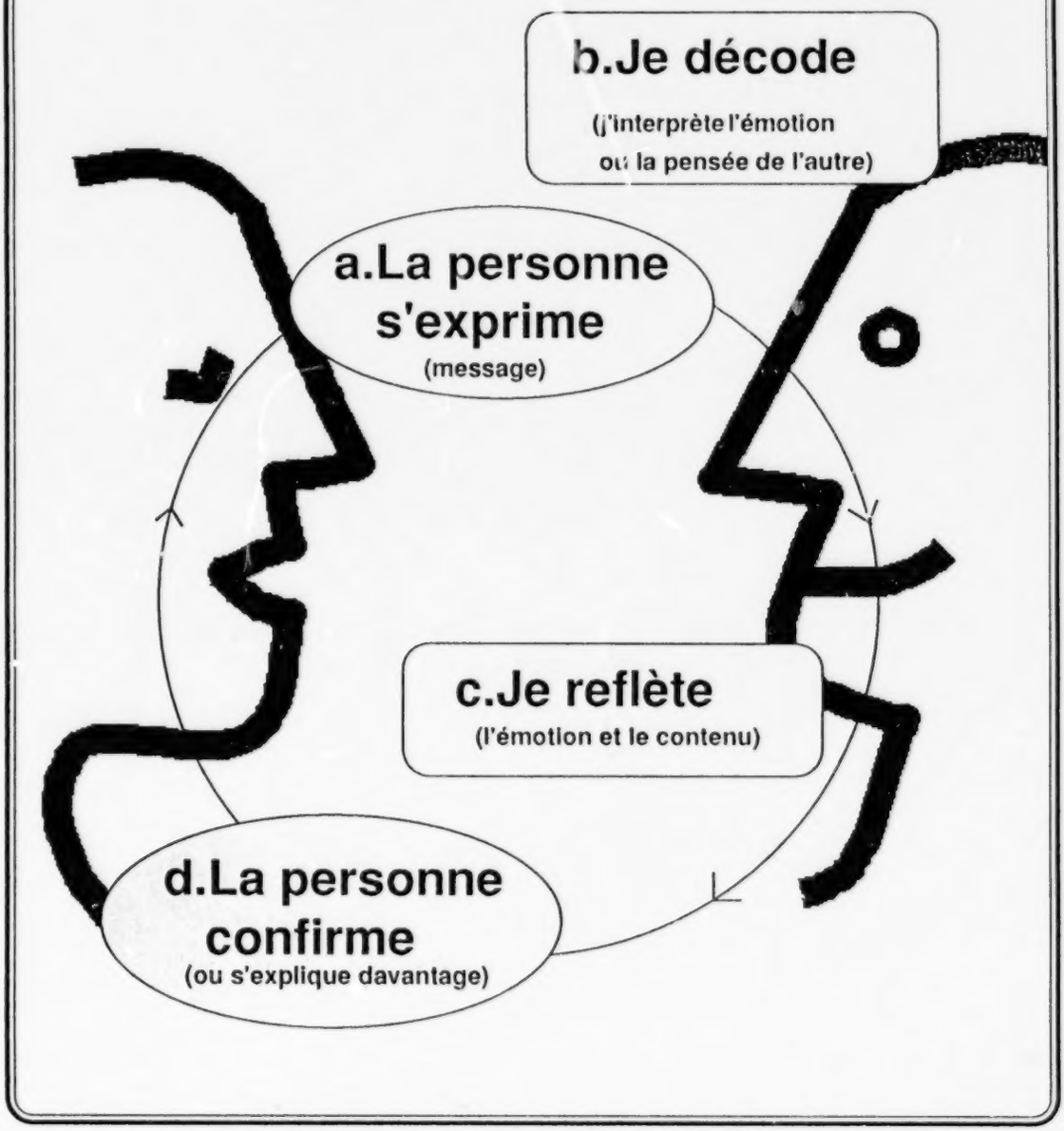
Mais, lorsque tu acceptes comme un simple fait que je
sente ce que je sens,
aussi irrationnel que ce soit,
Alors je peux cesser de vouloir te convaincre et
ainsi travailler à comprendre ce qui se passe en moi.
Aussi, lorsque ceci est clair, les solutions sont
évidentes
et je n'ai pas besoin de conseils,
Mes sentiments irrationnels sont alors compris,
en saisissant ce qui leur était sous-jacent.

Peut-être ceci explique-t-il le pouvoir de la prière
pour certaines personnes,
Car Dieu est muet et ne conseille pas,
Ou n'essaie pas d'arranger les choses.
"Il" t'écoute et te laisse y travailler toi-même.

Aussi, écoute et entends-moi,
Et, si tu désires parler, attends un moment ton tour;
Et "je" t'écouterai.

(Poème de Virginia Satir)

L'ÉCOUTE ACTIVE



L'ECOUTE EMPATHIQUE

COMMENT ECOUTER AVEC EMPATHIE

1. Ayez une bonne présence physique (regardez la personne, tournez-vous vers elle, tenez compte de l'espace).

2. Ecoutez attentivement ce que l'autre dit et la façon dont il le dit.

3. Surveillez les indices non-verbaux des émotions.

4. Souvenez-vous du contenu (ce dont parle l'autre) et des émotions (ce qu'il ressent à propos de ce dont il parle).

5. Répondez! Employez des termes qui décrivent le contenu et les émotions. Répondez à tout ce que vous entendez, mais rien de plus (ce n'est pas encore le moment). Accordez beaucoup d'attention aux émotions.

6. Ne cessez pas d'écouter. Si vous voulez aider, accordez toute votre attention à l'autre.

POUR AVOIR UNE
BONNE COMMUNICATION
AVEC LES AUTRES,
RENDEZ-LEUR FACILE
D'ETRE NATURELS.

---

extrait de: PEAVY, Vance R, Le counselling des adultes en vue de la prise de décisions: une orientation pragmatique, Montréal, Inst. de Recherches Psychologiques Inc., 1984.
Reproduit avec la permission de la maison d'édition.

QUAND ECOUTER AVEC EMPATHIE

1. Pour mettre sur pied une relation de confiance et d'affection.

2. Pour aider les autres à se comprendre mieux et à entrer en contact avec leurs émotions et leurs attitudes.

3. Lorsque vous avez du mal à comprendre ce que dit l'autre ou que vous ne savez pas ce qu'il veut dire.

4. Pour en apprendre davantage sur quelqu'un, particulièrement les émotions ainsi que le comportement ou les idées socialement inacceptables.

5. Lorsque vos idées et celles de l'autre sont différentes. L'écoute empathique vous aidera à comprendre pleinement ses opinions.

6. Pour passer le temps lorsque vous n'êtes pas certain du style de communication à employer.

QUAND NE PAS ECOUTER AVEC EMPATHIE

1. Lorsque l'autre recherche uniquement des renseignements ou qu'il faut agir sans délai.

2. Lorsque le comportement de l'autre n'est pas à propos (injures, séduction, agression).

3. Lorsque l'autre parle tout le temps pour vous bousculer ou pour ne pas parler de quelque chose d'important qui devrait être discuté.

4. Lorsque l'autre n'est pas en contact avec la réalité, est au bord du suicide, intoxiqué ou déprimé.

5. Lorsque l'écoute empathique ne produit plus de nouveaux renseignements (émctions ou contenu) de la part de l'autre.

---

extrait de: PEAVY, Vance R, Le counselling des adultes en vue de la prise de décisions: une orientation pragmatique, Montréal, Inst. de Recherches Psychologiques Inc.,1984 Reproduit avec la permission de la maison d'édition.

POURQUOI L'ECOUTE EMPATHIQUE MARCHE

1. C'EST L'AUTRE QUI ETABLIT LE RYTHME. Vous lui laissez mener la conversation. Vous ne le faites pas aller plus vite qu'il ne le veut. Ceci établit la confiance.

2. L'AUTRE EST TOUT A FAIT LIBRE D'ETRE NATUREL. C'est une occasion qui ne se présente pas souvent. Il est probable que l'autre en profitera pour se détendre et se comporter d'une façon vraie et honnête. Quand vous vous montrez digne de confiance, les autres peuvent vous conter leurs peines, leurs secrets et leurs ambitions. Vous arrivez ainsi à les connaître vraiment.

3. L'AUTRE SE COMPREND MIEUX. Le miroir nous révèle des choses à propos de notre corps qu'on ne saurait voir autrement. De même, l'écoute empathique sert de miroir où l'on peut mieux voir ses comportements et ses attitudes. Ceci aide les gens à se comprendre mieux et les force à décider s'ils s'aiment comme ils sont ou s'ils veulent changer.

4. ECOUTER AVEC EMPATHIE, C'EST DONNER QUELQUE CHOSE DE PRECIEUX. L'écoute empathique exige beaucoup d'efforts et l'autre le sait. Lorsque vous écoutez avec empathie, vous prouvez à l'autre que vous vous impliquez vraiment.

5. CELA VOUS EVITE DES DIFFICULTES. Pendant que vous êtes occupé à l'écoute empathique, vous ne ferez rien qui risque de punir l'autre ou de lui faire du mal.

6. L'ECOUTE EMPATHIQUE CLARIFIE ET REDUIT LA CONFUSION.

7. L'ECOUTE EMPATHIQUE CREE UNE ATMOSPHERE DE DETENTE ET DE CONFIANCE ET REDUIT LA MENACE.

8. L'ECOUTE EMPATHIQUE ENCOURAGE UNE COMMUNICATION "LIEE".

---

extrait de: PEAVY, Vance R, Le counselling des adultes en vue de la prise de décisions: une orientation pragmatique, Montréal, Inst. de Recherches Psychologiques Inc., 1984.
Reproduit avec la permission de la maison d'édition.

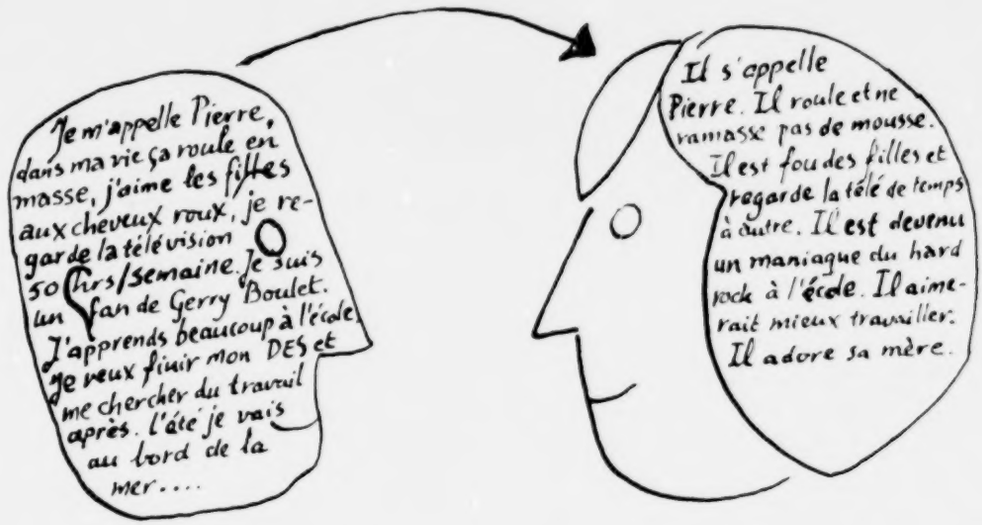
QUELQUES ERREURS FREQUENTES EN ECOUTE EMPATHIQUE

ARRETEZ	Avant de parler...
REGARDEZ	Les signes non verbaux!
ECOUTEZ	Les mots!

1. Avoir l'air d'un perroquet ou d'un robot.
2. Ne parler que du contenu, en négligeant les émotions.
3. Donner des conseils faciles
4. Manquer de présence physique. A vous entendre, tout est bien, mais à vous voir, vous ne semblez pas intéressé.
5. Faire porter l'attention sur vous-même. Parler au lieu d'écouter.
6. Manquer d'énergie. Vos paroles doivent avoir la même intensité et les mêmes accents que celles de l'autre.
7. Se laisser aller à des réponses non-thérapeutiques - plaisanter, faire des jugements, rassurer, etc.
8. Employer l'écoute empathique lorsque ce n'est pas la meilleure méthode.

extrait de: PEAVY, Vance R, Le counselling des adultes en vue de la prise de décisions: une orientation pragmatique, Montréal, Inst. de Recherches Psychologiques Inc., 1984.
Reproduit avec la permission de la maison d'édition.

QUELQUES DIFFICULTÉS EN ÉCOUTE



La sur-écoute	La sous-écoute
Ajouter des éléments de contenu	Répéter comme un perroquet
Amplifier les messages	Retarder de répondre
Devancer ce que l'autre va dire	Omettre des éléments de contenu
Décortiquer	Atténuer l'intensité du message

J'AIME ETRE ENTENDU...

J'aime être entendu. Un certain nombre de fois dans ma vie, j'ai eu l'impression d'être écrasé par des problèmes insolubles, ou bien de tourner en rond dans des cercles infernaux. Pendant une certaine période, accablé par des sentiments d'indignité et de désespoir, j'ai même été certain de sombrer dans la psychose. Je considère que j'ai été plus heureux que d'autres en rencontrant à ces moments-là des personnes qui ont été capables de m'entendre et de me délivrer du chaos de mes sentiments. J'ai eu la chance de trouver des personnes qui ont pu entendre plus profondément que moi-même le sens de ce que je disais. Ceux-là m'on écouté sans me juger, sans porter de diagnostic sur moi, sans m'apprécier ni m'évaluer. Ils m'ont simplement écouté, ils ont clarifié ce que je disais et ils m'ont répondu à tous les niveaux où j'essayais de communiquer. Je puis vous assurer que lorsque vous vous trouvez dans un tel désarroi psychique et que quelqu'un vous écoute réellement sans porter de jugement sur vous, sans essayer de prendre sur lui vos responsabilités, sans essayer de vous façonner, cela fait rudement du bien. Chaque fois cela a relâché la tension qui existait en moi. Cela m'a permis d'exprimer les sentiments effrayants que j'éprouvais, les sentiments de culpabilité, de désespoir, les confusions qui avaient été mon lot. Quand j'ai été écouté et entendu, je deviens capable de percevoir d'un oeil nouveau mon monde intérieur et d'aller de l'avant. Il est étonnant de constater que des sentiments qui étaient parfaitement effrayants deviennent supportables dès que quelqu'un nous écoute. Il est stupéfiant de voir que des problèmes qui paraissent impossibles à résoudre deviennent solubles lorsque quelqu'un nous entend, et que des situations qui semblent irrémédiablement confuses soudain s'éclaircissent lorsque l'on nous comprend. J'ai profondément apprécié les occasions où j'ai rencontré cette écoute sensible, empathique, qu'on voulait bien me consacrer.

Tiré de "Liberté pour apprendre?", de C. Rogers, p. 222 de ROGERS, Carl, liberté pour apprendre?, Paris, Dunod, 1973, p. 222.

LES PROCEDES DES AIDANTS - AIDANTES

Lorsqu'une personne manifeste qu'elle fait face à un problème et que je suis disponible je peux choisir d'agir comme aidant - aidante. Je peux alors employer tout un éventail de moyens d'intervention dans ma communication avec elle. En voici une liste: ils sont placés dans un ordre croissant selon le degré d'intervention.

. **LE SILENCE**
Ecouter passivement et accompagner son silence de communication non-verbales. (La posture du corps, le contact des yeux, etc...) qui montrent clairement l'intérêt, l'attention.

. **LES SIMPLES RECEPTIONS**
De courtes expressions verbales qui manifestent qu'on comprend, qu'on accepte ce qui est dit:

"Oui"
"Ouais"
"Vraiment"
"Ah"
"Je vois"
"Dis-moi donc"
"Intéressant
" Tu parles"
"Tu as fait ça".
"Tu es sérieux"
"Tu m'en diras tant"

. **LES INVITATIONS**
Inviter l'autre à en dire davantage, à exprimer ses pensées et ses sentiments. Autre façon de montrer qu'on écoute et qu'on est intéressé au problème dont l'autre nous fait part.

" J'aimerais savoir ce que tu ressens, ce que tu en penses"
" Vas-y. Je t'écoute"
" Si tu veux en parler ne te gêne pas"
" Raconte une peu"
" Ca m'intéresse ce que tu as à dire"

L'ECOUTE ACTIVE
Aider la personne qui me parle à comprendre et ses pensées, et ses sentiments. L'écoutant agit comme miroir en lui réflétant ce qu'il a compris. En voici quelques exemples:

"Quand il prend ta bicyclette, ça te fâche..."

"Tu n'es pas satisfait du rapport que tu as écrit"

"Tu te sens coincé: tu n'arrives pas à décider de la prochaine étape".

LES OBSERVATIONS NON-VERBALES

Une observation perspicace du comportement pour découvrir et comprendre les sentiments que l'autre n'exprime pas par la parole. Exemples:

"Tu as l'air triste"

"Tu sembles inquiet, préoccupé"

"Tu sembles être de plus en plus nerveux au fur et à mesure que l'heure avance" (après avoir remarqué les nombreux coups d'oeil jetés à l'horloge).

" Il me semble que tu réagis vivement à ça".

. LA REFORMULATION DE CONTENU

Résumer les faits contenus dans le message et les retransmettre en ses propres mots pour vérifier l'exactitude de sa compréhension. Voici quelques exemples:

" Tu as vraiment dit ta façon de penser à ton patron"

" En fait tu dis que si ton plan fonctionne bien, le problème sera résolu"

" Elle continue toujours, elle ne lâche pas, n'est-ce pas?"

.OFFRIR UN RENSEIGNEMENT OU UNE RESSOURCE

Donner un renseignement, ou par l'action aider l'autre personne à satisfaire certains besoins non-codés qui m'impliquent pas des besoins profonds. Exemples:

"A quelle heure aura lieu la réunion?"

"Nous débuterons à 8 heures"

"Où pourrais-je trouver un bon mécanicien?"

"J'en connais un bon, à seulement un kilomètre d'ici".

(source inconnue)

PROCÉDÉS D'AIDE

AIDÉ AIDANT

RESTER PRÉSENT

ÉCOUTER EN SILENCE

DONNER DES "SIGNAUX DE RÉCEPTION"

INVITER À RACONTER

FAIRE L'ÉCOUTE ACTIVE

8 TYPES D'INTERVENTION

DESCRIPTION SOMMAIRE DES HUIT PRINCIPAUX TYPES INTERVENTION

Reflet-formulation:	retourner à l'aidé(e) son sentiment ou sa réflexion;
Evaluation-contrôle:	approuver ou blâmer l'aidé(e) de penser ou d'agir comme il le fait, ou lui dire comment penser ou agir;
Solution:	essayer de résoudre le problème de l'aidé(e);
Focalisation:	inviter l'aidé(e) à se centrer plus précisément sur un aspect de son vécu;
Support:	rassurer ou encourager l'aidé(e);
Investigation:	rechercher des informations supplémentaires sur les données objectives du problème ou de la situation de l'aidé(e);
Confrontation:	amener directement l'aidé (e) à se remettre en question dans sa perception de lui-même ou dans ses façons de penser.

(extrait de HETU, J.L, La relation d'aide : éléments de base et guide de perfectionnement,
Ed. Méridien 1986 p. 73. Reproduit avec la permission de la maison d'édition)

LE RECADRAGE

Type d'intervention qui permet de modifier le contexte conceptuel ou émotionnel d'une situation, c'est à dire le point de vue selon lequel elle est vécue, en le situant dans un autre cadre qui correspond aussi bien ou même mieux au fait de cette situation.

Je suis gêné	-	Vous êtes prudent, réfléchi, vous pensez avant d'agir, vous êtes respectueux.
Je suis sensible	-	Vous êtes conscient, intéressé.
Je suis agressif	-	Vous êtes affirmatif, vous défendez votre point de vue, vous êtes énergique.
Je suis "critiqueux"	-	Vous désirez du changement, vous êtes impliqué, motivé.
Je suis soumis	-	Vous êtes de type coopératif, vous respectez les autres, vous connaissez vos limites et vos points forts.
Je suis impulsif	-	Vous êtes capable de vous laisser aller, d'être spontané.
Je suis rêveur	-	Vous avez beaucoup de fantaisie, d'imagination.
Fréquentes chicanes de couple	-	Expression de leur passion l'un autre, permet de délimiter les territoires de chacun.

Objectifs du recadrage:

- Diminue les émotions désagréables (anxiété, culpabilité, dévalorisation de soi) qui sont générées par la situation problématique;

- Est rassurant, soulageant, moins épeurant, surprenant;

- Aide la personne à percevoir sa situation comme une réaction normale, ou un problème possible à solutionner;

- Crée un lien positif avec la personne qui aide.

(Résumé par Hans van Bennekum
d'une session en psychothérapie
brève de Renée Sabourin)

TRAITER LES COLLISIONS DE VALEURS

Selon la méthode Gordon

Identifier les différences de valeurs

↓

Se modifier soi-même

↓

Influencer le comportement de l'autre

↓

Influencer les valeurs de l'autre

↓

Modifier la relation

Les collisions de valeurs:

Lorsque surgit un problème, nous pouvons constater qu'il s'agit d'une collision de valeurs et non d'un conflit de besoins si nous avons de la difficulté à identifier les effets tangibles et concrets que le comportement que nous trouvons inacceptable provoque chez nous.

Lorsque nous faisons face à une collision de valeurs, les procédés d'assistance tels le message direct, le feedback et la négociation risquent de nous être d'aucun secours; la personne concernée n'est pas intéressée à modifier son comportement parce qu'aucun besoin personnel ne justifie ce changement.

Identifier les différences de valeurs:

Dans un premier temps, nous devons bien saisir les différences qui existent entre nous et l'autre personne; puis nous devons faire le choix ou d'accepter ces différences et leur permettre d'exister ou de traiter ces différences.

Se modifier soi-même:

Si nous ne pouvons pas accepter ces différences, nous pouvons par contre réexaminer nos propres valeurs et nous rapprocher peut-être des valeurs de l'autre. Nous devons vérifier si nous nous sentons prêts à "faire l'essai" des valeurs de l'autre et à nous changer nous-mêmes.

Influencer le comportement de l'autre:

Si nous choisissons de ne pas nous changer et désirons changer l'autre, nous devons d'abord tenter de l'amener à modifier le comportement précis qui nous dérange (i.e. la manière dont l'autre personne concrétise ses valeurs). Il est possible d'amener l'autre à agir différemment, même si au fond, elle ne modifie aucunement ses valeurs personnelles.

Influencer les valeurs de l'autre:

Même si nous avons déjà réussi à amener l'autre personne à modifier son comportement, nous pouvons désirer exercer une certaine influence sur elle pour l'amener à modifier aussi ses valeurs personnelles; en d'autres mots, nous pouvons être convaincus qu'elle sera plus heureuse ou qu'elle se sentira mieux dans sa peau si elle modifie aussi ses valeurs.

Modifier la relation:

Enfin si tous nos efforts échouent et que nos valeurs diffèrent toujours et entrent en collision avec les siennes, nous pouvons songer à modifier la nature de la relation que nous entretenons avec elle. (Un étudiant peut par exemple accepter de changer de groupe, en accord avec le professeur, parce que leurs personnalités sont trop différentes).

Il est à remarquer que plus nous cherchons à changer l'autre ou à nous changer pour traiter une collision de valeurs, plus nous risquons de nuire à la relation que nous entretenons avec l'autre. Nous avons aussi le choix à chaque niveau d'intervention de nous modifier plutôt que de continuer à tenter de changer l'autre.

Nous pouvons toujours "résoudre" une collision de valeurs:
accepter les différences qui existent et agrandir notre zone d'acceptation.

(résumé par Francine Robert)

LA DIFFICULTE D'ETRE AIDE (E)

ET CELLE D'AIDER

A. <u>Certains points qui font que ça nous est difficile de recevoir de l'aide.</u>

1) C'est difficile <u>d'admettre ses difficultés</u> même devant soi-même. Et il arrive même que c'est plus difficile de les admettre devant quelqu'un d'autre.

   Il y a parfois des sujets pour lesquels on ne fait confiance à personne, particulièrement si c'est au travail ou dans une autre situation qui peut affecter notre position (standing).

2) Il arrive qu'on ait travaillé si fort pour faire de nous des personnes indépendantes que l'idée de <u>dépendre</u> de quelqu'un d'autre semble violer quelque chose au dedans de nous. <u>Ou bien</u>, il se peut que toute notre vie nous ayons recherché <u>quelqu'un</u> de qui dépendre et qu'on tente de répéter cela avec l'aidant.

3) On peut rechercher de la sympathie et du support plus que de l'aide pour voir plus clairement nos difficultés. Nous mêmes pouvons avoir à changer autant que la situation. Quand l'aidant essaie de mettre en relief quelques-unes des façons par lesquelles nous contribuons au problème, nous pouvons arrêter d'écouter. Résoudre un problème peut signifier déceler quelques-uns des aspects de nous-mêmes auxquels nous avons évité de penser ou souhaité éviter de penser.

4) Nous pouvons avoir l'impression que notre problème est tellement unique que <u>personne ne peut le comprendre</u>, et surtout pas quelqu'un d'extérieur.

B. **Quelques aspects qui font que c'est difficile de donner de l'aide.**

1) La plupart d'entre nous aiment donner un conseil. Agissant ainsi, nous avons l'impression d'être compétent et important. On se laisse facilement prendre dans ce rôle, sans vérifier si notre avis (conseil) est approprié aux aptitudes, aux craintes et au pouvoir de la personne qu'on essaie d'aider.

2) Si la personne qu'on essaie d'aider devient défensive, on peut essayer d'argumenter avec elle, ou de faire pression sur elle, rencontrer de la résistance et avec plus de pression accroître sa résistance. C'est typique quand on argumente.

3) On peut rendre la relation confuse en répondant seulement à un aspect de ce qu'on voit dans le problème de l'autre, en survalorisant ou en évitant de reconnaître que la personne aidée doit tout autant voir son propre rôle et ses propres limites.

(Renée Houde,
texte non-publié)

10 IDEES IRREALISTES

SELON L'APPROCHE EMOTIVO-RATIONNELLE

Voici certaines **idées irréalistes** que vous croyez probablement, qui ne peuvent vous apporter que des émotions pénibles et que vous auriez donc tout avantage à rejeter fermement de votre esprit.

1. J'ai besoin d'être aimé ou approuvé par toute personne importante pour moi, en presque toutes circonstances.

2. Il faut que je réussisse parfaitement ce que j'entreprends, sinon je suis un bon à rien.

3. Certaines personnes sont vraiment mauvaises et méritent d'être punies de leurs fautes.

4. Quand les choses ne vont pas à mon goût c'est terrible, horrible, catastrophique, insupportable.

5. Mes malheurs viennent uniquement de l'extérieur et je ne peux pas me défaire de ces malheurs.

6. Il est inévitable que je me tracasse sans arrêt à propos de ce qui pourrait être dangereux ou désavantageux pour moi.

7. Il est plus facile de fuir les difficultés et les responsabilités que de les affronter.

8. Mon passé a une importance déterminante pour le reste de ma vie.

9. Le monde devrait être fait autrement.

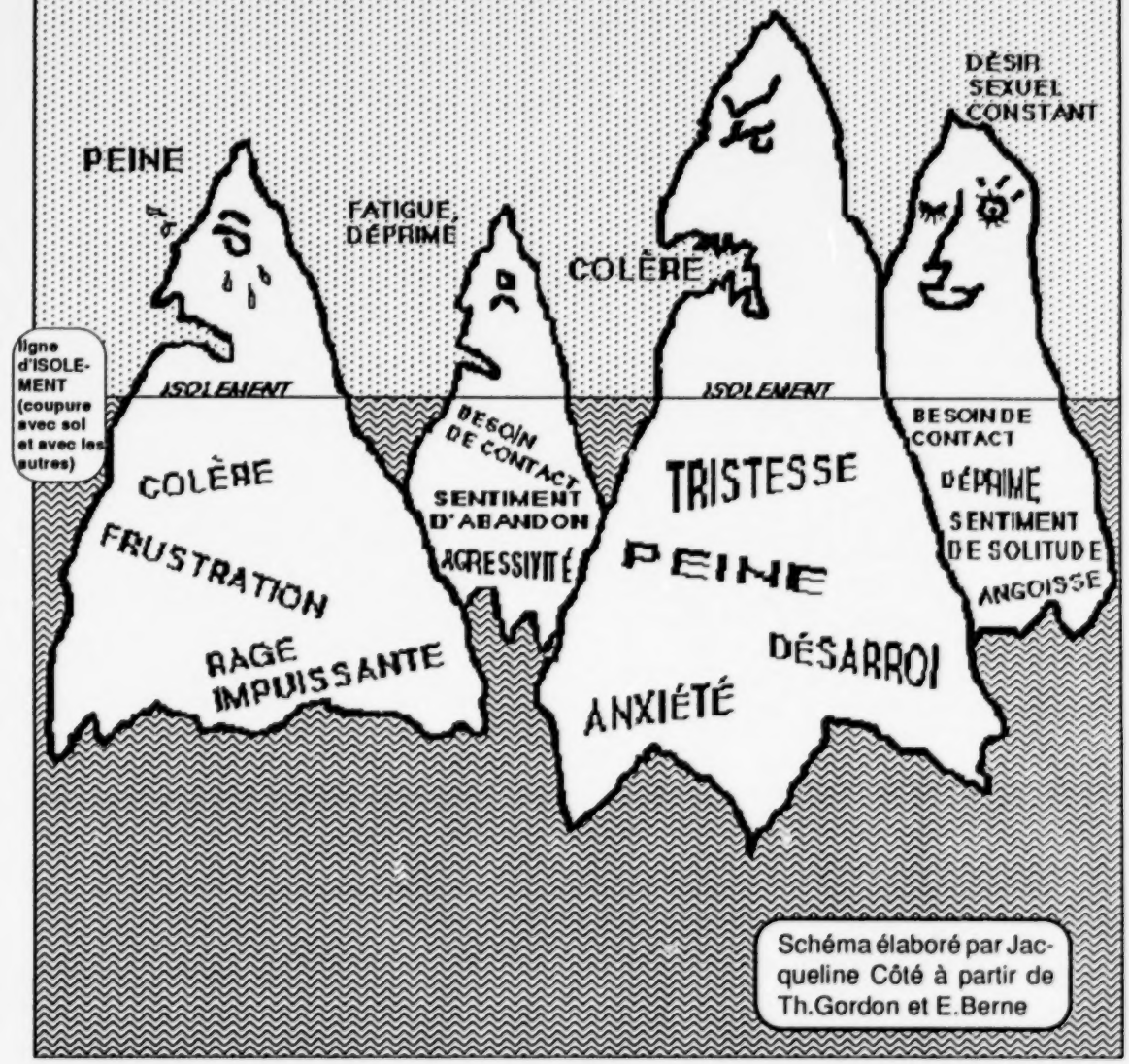
10. Je peux atteindre le plus grand bonheur en me laissant vivre passivement.

Voilà donc dix idées que vous pouvez chasser de votre esprit. Si vous les expulsez vraiment et que vous vous acharnez à changer les comportements déficients qu'elles vous ont amené à adopter au fil des ans, il vous est possible de vous bâtir à vous même une vie beaucoup plus agréable!

(résumé par Hans van Bennekum à partir de Auger, L. Penser heureux, Mtl, Ed. de l'Homme, 1981. AUGER, L.

THÉORIE DES "ICEBERGS"

(ou théorie des "émotions parasites" selon l'analyse transactionnelle) *



* Il arrive qu'une émotion apparente en cache une autre qui est refoulée et n'arrive pas à s'exprimer. L'analyse transactionnelle parle alors "d'émotion parasite" (l'émotion apparente qui revient constamment).

Section B

EXERCICES SUR LE PROCESSUS DE RELATION D'AIDE

INVENTAIRE D'EVALUATION

Objectifs:

. permettre aux participants de cerner les compétences qu'ils ont déjà et celles qu'ils veulent acquérir en regard du programme d'initiation à relation d'aide.

Déroulement:

L'inventaire peut être utilisé en début de formation (il aide alors à préciser les objectifs d'apprentissage) et en fin de formation (il aide alors à mesurer le chemin parcouru, à cerner les acquis et les apprentissages à poursuivre)

1- L'animateur explique le but de la grille, la façon dont elle fonctionne (ex: degré de compétence souhaitée (VS) actuelle), explique les mots difficiles , etc...

2- Il distribue à chacun(e) la grille et demande de la remplir.

3- On discute en groupe des items (énoncés) qui apparaissent comme plus importants, ceux sur lesquels les participants veulent davantage développer leurs connaissances et/ou compétences. On décide ensemble des priorités.

4- L'inventaire sera gardé précieusement (par l'animateur ou les participants) jusqu'à la fin de la session pour être réutilisé.

INVENTAIRE D'EVALUATION

Jusqu'à quel point est-ce que je peux:	degré de compétence souhaitée				degré de compétence actuelle			
1. explique ce qu'est la relation d'aide	1	2	3	4	1	2	3	4
2. différencier au moins deux(2) modèles en relation d'aide	1	2	3	4	1	2	3	4
3. nommer les caractéristiques de chacun de ces modèles	1	2	3	4	1	2	3	4
4. distinguer un message affectif d'un message conceptuel en communication	1	2	3	4	1	2	3	4
5. nommer trois(3) obstacles à la communication	1	2	3	4	1	2	3	4
6. justifier l'importance de l'écoute en relation d'aide	1	2	3	4	1	2	3	4
7. expliquer ce qu'est la reformulation et ses buts	1	2	3	4	1	2	3	4
8. utiliser la reformulation de façon adéquate	1	2	3	4	1	2	3	4
9. utiliser un vocabulaire émotif varié et précis	1	2	3	4	1	2	3	4
10. nommer les caractéristiques d'une personne aidante	1	2	3	4	1	2	3	4
11. identifier cinq(5) attitudes facilitantes chez un(e) aidant(e)	1	2	3	4	1	2	3	4
12. adopter des attitudes facilitantes comme aidant(e)	1	2	3	4	1	2	3	4
13. nommer cinq(5) interventions possibles de la part d'un(e) aidant(e)	1	2	3	4	1	2	3	4

14.	utiliser volontairement trois(3) de ces interventions dans une relation d'aide	1	2	3	4		1	2	3	4
15.	expliquer les étapes du processus de solution de problèmes	1	2	3	4		1	2	3	4
16.	utiliser le processus de solution de problème avec un aidé(e)	1	2	3	4		1	2	3	4
17.	utiliser les message-je pour donner du feed back ou traiter les collisions de valeurs	1	2	3	4		1	2	3	4
18.	observer avec perspicacité le langage non-verbal	1	2	3	4		1	2	3	4
19.	distinguer "à qui appartient le problème" dans une situation donnée	1	2	3	4		1	2	3	4
20.	repérer quels besoins fondamentaux ne sont pas comblés chez l'aidé(e)	1	2	3	4		1	2	3	4
21.	expliquer en quoi il est difficile pour une personne de se faire aider	1	2	3	4		1	2	3	4
22.	identifier quelques difficultés courantes que peut rencontrer un(e) aidant(e)	1	2	3	4		1	2	3	4
23.	nommer d'autres modèles existants en relation d'aide	1	2	3	4		1	2	3	4
24.		1	2	3	4		1	2	3	4
25.		1	2	3	4		1	2	3	4

activité et grille de
Jacqueline Côté)

1. Les <u>situations</u> dans lesquelles je me retrouve en relation d'aide dans mon milieu sont:

_____

_____

_____

_____

2. Les difficultés personnelles que je rencontre le plus fréquemment comme <u>aidé</u> sont:

_____

_____

_____

_____

3. Les personnes avec lesquelles je me sens le plus à l'aise pour <u>demander de l'aide</u> se caractérisent par:

_____

_____

_____

_____

Les personnes avec qui je me sens le moins à l'aise pour <u>demander de l'aide</u> se caractérisent par:

_____

_____

_____

_____

4. Les situations dans lesquelles je suis le plus à l'aise pour <u>aider</u> quelqu'un sont:

_____

_____

_____

_____

Le moins à l'aise:

_____

_____

_____

_____

5. Les attitudes et les habiletés que je veux développer comme <u>aidant/aidante</u> sont:

_____

_____

_____

_____

Comme <u>aidé</u> ou <u>aidée:</u>

_____

_____

_____

_____

6. Mes interrogations par rapport à la relation d'aide sont les suivantes:

_____

_____

_____

_____

(C.E.C.M., Relation d'Aide)

EXERCICE

Style personnel d'aide

ENONCES

Lisez attentivement les énoncés qui suivent et identifiez lesquels semblent coller le plus à votre style habituel dans une relation humaine en général et plus spécifiquement dans une relation où vous êtes l'aidant. Explorez en même temps à quelles parties de vous (besoins, limites, traits de personnalité, peurs, craintes, etc.), correspondent à ces choix d'approche. Les énoncés éliminés peuvent aussi être significatifs pour l'exploration.

1. Les problèmes que les personnes me confient doivent trouver une solution assez rapide.

2. Quand une personne se confie à moi, je veux l'écouter aussi longtemps qu'elle en a besoin.

3. Pour que quelqu'un soit aidé, il faut qu'il laisse tomber ses défenses et qu'il fasse confiance à la personne qui l'aide.

4. Si quelqu'un me demande des conseils je suis porté à refuser et plutôt, lui faire découvrir sa propre solution.

5. Je crois que les personnes ont souvent besoin que quelqu'un leur dise quoi faire, et je n'hésite pas à le faire.

6. J'hésite à dire aux personnes qui demandent de l'aide de quelle façon moi j'ai pu solutionner des difficultés semblables aux leurs.

7. Je pense que les personnes ont besoin d'être écoutées plus que d'être conseillées.

8. Si je ne suis pas chaleureux, je ne peux pas aider quelqu'un.

9. Je m'arrange pour que les personnes qui se confient à moi sachent à mesure comment je me sens dans la situation.

10. Mes sentiments, si je les exprime, pourraient nuire dans une situation d'aide.

11. Je cherche à donner des moyens aux personnes pour qu'elles s'épanouissent autant dans leur corps que dans leur esprit.

12. Tant qu'un problème ne m'apparaît pas très clair, je ne suggère pas de solution.

13. Je fournis des explications aux personnes sur leurs difficultés, ça les aide à mieux fonctionner.

14. Quels que soient les sentiments des personnes, ce qui compte c'est qu'elles puissent vivre en société et être heureux.

15. Dans une relation, je fais en sorte que les personnes clarifient elles-mêmes leurs sentiments.

16. Pour moi, les personnes qui demandent toujours des conseils sont les plus difficiles à aider.

17. Je cherche à rendre les personnes conscientes de ce qu'elles sont.

18. C'est important pour moi que les personnes que j'aide me sentent capable de les aider.

(C.E.C.M., Relation d'aide)

EXERCICE DE REFORMULATION

Type d'activité: exercice à faire individuellement ou en petites équipes

Durée: variable

Objectifs:

- Apprendre à saisir les aspects conceptuels et émotifs d'un message.
- Pratiquer des reformulations qui incluent les deux aspects.

Déroulement:

L'animateur demande aux participants, après avoir donné un premier exemple, de compléter les reformulations qui suivent.

1. Elle vous dit: "J'ai appris à plonger aujourd'hui et suis la première de ma classe à le faire!"
   Elle ressent:_____
   Votre réponse (en formule): "Vous ressentez _____
   parce que_____
   En style naturel:

2. Il vous dit: "Quand il a rit de moi devant tous ces gens, j'ai failli lui balancer mon poing en pleine figure"

   Il ressent:_____
   Votre réponse (en formule): "Vous ressentez _____
   parce que_____

   En style naturel:

3. Elle vous dit: "Je me méfie de cette nouvelle qu'ils viennent d'engager. Il semble qu'elle fait tout ce qu'elle peut pour plaire aux patrons. Ca ne me fait pas paraître à mon avantage, moi!

Elle ressent:_____

Votre réponse (en formule): "Vous ressentez_____
_____
parce que_____

En style naturel:_____

Dans le six situations suivantes, tâchez d'écrire une réponse naturelle qui reflète à la fois le contenu et les émotions.

4. Elle vous dit: "Je ne sais pas pourquoi je fais tant d'efforts. J'ai consacré tellement d'années à cette amitié et maintenant elle me dit que je ne m'occupe pas d'elle"_____
_____
_____
_____

5. Il vous dit: "Je ne sais pas si je devrais aller à l'Université à l'automne ou voyager pendant quelque temps. Il faut tenir compte de tellement de choses -- tellement que je ne m'y retrouve plus."
_____
_____
_____

6. Elle vous dit: "Je viens d'avoir la promotion que j'espérais. C'est exactement ce qu'il me fallait au travail -- un vrai remontant".
_____
_____
_____

7. Il vous dit: "Je n'arrive pas à faire entendre raison à mon père. J'ai essayé de lui faire consulter un médecin, mais il refuse d'en parler. Je ne sais pas quoi faire maintenant."

_____
_____
_____

8. Elle vous dit: "Les journées semblent tellement longues depuis que je n'ai rien à faire. Et puis personne ne semble plus vouloir venir me voir."

_____
_____
_____

9. Il vous dit: "Mon emploi est assez sûr pour le moment; du moins c'est ce que je pensais jusqu'à ce que j'entende quelqu'un dire que nous serions peut-être remplacés par des machines. Maintenant, je ne suis plus si certain."

_____
_____
_____

(extrait de Peavy, Vance R.,
Le counselling des adultes
en vue de la prise de décision
Montréal, Inst. de Recherches
Psychologiques Inc., 1984.
Reproduit avec le permission
de la maison d'édition)

EXERCICE

Lisez-les une à une et inscrivez-en le numéro dans la zone appropriée du rectangle ci-bas.

Le problème appartient à l'autre (élève, parent, collègue, directeur...)
Zone d'enseignement et d'apprentissage
Le problème appartient à l'enseignant(e)

Vous êtes enseignant ou formateur et

1. L'un de vos étudiants vient se plaindre qu'il n'a pas assez de temps pour rédiger tous les travaux que vous avez demandé de faire parce qu'il travaille après la classe pour pouvoir s'acheter des chosesque ses parents n'ont pas les moyens de payer.

2. L'un de vos étudiants néglige souvent de ranger les livres de référence dont il se sert; il les laisse un peu partout dans la classe.

3. Vous enseignez à un groupe d'enfants de cinq ans; une petite fille se met souvent à pleurer lorsqu'elle ne peut pas s'amuser avec les jouets qu'elle veut avoir.

4. Un étudiant qui n'est pas dans votre classe vient vous voir et vous dit qu'il n'a pas le temps de rédiger tous les travaux que son professeur lui demande de faire parce qu'il travaille le soir.

5. Un collègue de travail qui fume beaucoup vous confie qu'il n'arrive pas à se défaire de cette habitude.

6. Vous enseignez les sciences à des adolescents. L'un d'entre eux vous révèle qu'il fume de la "mari" et qu'il n'arrive pas à s'en passer.

7. Une mère de famille vous téléphone et vous dit que

sa petite fille, une de vos élèves, n'apprend pas à lire assez vite à son goût.

8. L'un de vos étudiants éclate tout à coup et gueule à tue-tête qu'il déteste l'école et encore plus les enseignants.

9. Le principal de l'école où vous travaillez vous enjoint d'assister à la prochaine réunion de parents et vous dit qu'il se fiche bien de tout ce que vous aviez prévu faire ce soir-là.

10. L'une de vos étudiantes ne travaille jamais si vous n'êtes pas à côté d'elle: elle a, semble-t-il toujours besoin de votre aide. Mais vous avez vingt-quatre autres étudiants et à cause d'elle vous n'avez pas le temps de les aider aussi bien que vous ne voudriez.

11. Un collègue de travail se sert souvent de matériel audio-visuel mais néglige de remplir les formulaires qui vous permettraient de savoir où sont les appareils. Il vous arrive donc fréquemment de ne pas trouver ce dont vous avez besoin.

12. L'une de vos étudiantes broie du noir depuis que son petit ami est déménagé. Vous vous rendez compte qu'elle réussit de moins en moins bien ses examens.

13. A la fin de la journée vous aimez travailler seul dans votre classe mais le concierge vient toujours vous parler: il se plaint que son travail est épuisant et que personne ne lui manifeste d'appréciation.

14. Une étudiante vous dit qu'elle s'ennuie pendant vos cours.

SOLUTIONNAIRE

Comparez vos réponses à celles qui sont inscrites dans le rectangle ci-bas. Dans la colonne de droite vous trouverez des explications à ce propos.

Le problème appartient à l'autre 1,3,4,5,6,7,8,12,14
Le problème m'appartient 2,9,10,11,13

1. Le problème appartient à l'autre personne. C'est sans doute l'étudiant qui souffre de ne pas faire tous ses travaux. Celà ne vous inflige pas d'inconvénients concrets.

2. Le problème vous appartient. C'est vous qui ne pouvez pas trouver les livres lorsque vous en avez besoin: c'est vous qui perdez votre temps à tout remettre en ordre.

3. Le problème appartient à l'autre personne. Même si ça vous attriste, c'est elle qui a de la peine.

4. Le problème appartient à l'autre personne. Cette situation est identique à la première.

5. Le problème appartient à l'autre personne. Il sent qu'il a lui-même un problème face à la cigarette.

6. Le problème appartient à l'autre personne. Cette situation est identique à la cinquième.

7. Le problème appartient à l'autre personne. C'est la mère de la petite fille qui veut qu'elle apprenne à lire plus vite et qui n'est pas satisfaite.

8. Le problème appartient à l'autre personne. C'est l'étudiant qui est en colère.

9. Le problème vous appartient. Vous devrez probablement abandonner vos projets personnels, ou faire face aux foudres du principal si vous décidez de vous absenter.

10. Le problème vous appartient. C'est votre temps que cette étudiante monopolise; c'est vous qui voulez aider à tout le groupe.

11. Le problème vous appartient. C'est vous qui ne trouvez pas le matériel dont vous avez besoin. C'est vous qui ne pouvez alors pas travailler aussi efficacement que vous voulez.

12. Le problème appartient à l'autre personne. C'est la jeune fille qui est triste et qui réussit moins bien.

13. Le problème vous appartient. C'est vous qui ne pouvez alors pas travailler.

11. Le problème appartient à l'autre personne. C'est l'étudiante qui s'ennuie.

(Inspiré de Gordon et programmes de Formation à l'Efficacité Humaine)

GRILLE DU STYLE DE REACTION

Se situer sur une ligne continue selon la fréquence de l'utilisation du style de réaction:

STYLE DE REACTION	ELEMENTS DE LA REACTION	FREQUENCE
		Peu souvent — Souvent — La plupart du temps
1.Substitutif:	Je rassure l'émetteur. Je me substitue à lui pour lui indiquer ou lui suggérer ce qu'il doit faire.	
2.Evaluatif:	Je porte un jugement de valeur. Je lui dis si ce qu'il pense est bien ou mal.	
3.Inquisiteur:	Je questionne pour recevoir des compléments à l'information émise.	
4.Interprétatif:	Je traduis les idées exprimées par l'interlocuteur. Je les lui explique. Je lui rends plus claires et évidentes les raisons de son attitude.	

		Peu souvent	Souvent	La plupart du temps
5. Compréhensif:	Je me mets à la place de l'autre. Je mets de l'emphase pour que l'émetteur prenne conscience de ce qu'il vient de dire.			
6. Descriptif:	Je décris des faits, des observations, sans interpréter. Je me livre à l'autre; il peut en faire ce qu'il en veut. Il peut établir des nuances, des ressemblances, des précisions jusqu'à affirmer que ce n'est pas ça du tout qu'il voulait dire.			
7. Expérienciel:	Je décris mon propre vécu pour le faire connaître à l'autre. J'exprime mes propres sentiments.			

(document non publié de Francine Robert et reproduit avec la permission de l'auteure)

COMPLÉMENT POUR L'EXERCICE

COMMENT VOUS SENTEZ-VOUS ?

HEUREUX	AGRESSIF	INQUIET	STUPIDE	ASSURÉ	TIMIDE	DÉGOÛTÉ
ENNUYÉ	DÉTERMINÉ	FRILEUX	ARROGANT	TORTURÉ	HUMBLE	AMOUREUX
FURIEUX	POSÉ	EFFRAYÉ	FRUSTRÉ	INTRIGUÉ	DÉÇU	ACCUSATEUR
INCRÉDULE	FCOEURÉ	SURVEILLÉ	RAVI	EXASPÉRÉ	ATTRISTÉ	COMPRÉHENSIF
HORRIFIÉ	FATIGUÉ	BLESSÉ	INNOCENT	IDIOT	INDIFFÉRENT	SUREXCITÉ
MARABOUT	NÉGATIF	ESPIÈGLE	MISÉRABLE	MÉDITATIF	SATISFAIT	OBSTINÉ
TROUBLÉ	PERSÉCUTÉ	SOUL AGÉ	ÉTONNÉ	SUFFISANT	SOUPÇONNEUX	TRISTE
PERPLEXE	SURPRIS	ÉPUISÉ	ENVIEUX	DYNAMISÉ	HÉSITANT	RENFERMÉ

Assemblé par Hans van Bennekum

Exemplaire hors commerce

Imprimé avec la permission de la Télé-Université (extrait de Télé-Université, cours 321 1001, L'industrie, son alternative, ne pas circuler, Québec, Éd. de la Télé-Université, 1317, 1317).

ACQUÉRIR UN VOCABULAIRE DE MOTS ÉMOTIFS

Ne jouez pas les perroquets, paraphrasez! La plupart des gens entendent beaucoup mieux le contenu que les émotions. Pourtant l'émotion qui nous-tient les mots est un élément [illegible] tiel d'un bon nombre de communications [illegible] pas de toutes). La langue communicative dépend non seulement de ce qui est dit, mais encore plus de comment et pourquoi on le dit. Parmi que nous nommons intéressés à acquérir la capacité de comprendre autrui de façon empathique, nous commencerons par nous exercer à nommer nos émotions.

La plupart des gens ont des vocabulaires très limités de mots émotifs. Avant de vous exercer à reconnaître les émotions, étudiez les listes des mots émotifs qui figurent aux pages suivantes. Si vous manquez de mots pour décrire les émotions que vous ressentez dans l'un des énoncés, reportez-vous à ces listes. Vous pouvez également ajouter d'autres mots aux listes. N'oubliez pas que plus votre vocabulaire de mots émotifs est étendu, mieux vous pouvez réagir avec empathie et précision à ce que disent les autres.

Extrait de Ivey, A. Le counseling des adultes en vue de la prise de décision, 1981, Inst. de Recherche Psychologique Inc., 1981. Reproduit avec la permission de la maison d'édition)

SOURCES BIBLIOGRAPHIQUES UTILISEES

Ressources bibliographiques

AUGER, Lucien — Communication et épanouissement personnel: la relation d'aide, Mtl, Ed. de l'Homme - CIM, 1972, 176 p.

AUGER, Lucien — Penser heureux, Ed. de l'Homme, 1981

AUGER, Lucien — Changer, Une psychothérapie à la maison, Montréal, CIM, 1981, 186 p.

CARKHUFF, Robert — L'art de résoudre un problème, Mtl, Ed. St-Yves, 1978

L'art d'aider, Mtl, Ed. de l'Homme, 1988, 269 p.

COLE, Jim — La relation d'aide, un aperçu de notre besoin d'aider autrui, Mtl, Ed. de l'Etincelle, 1973

COTE, N, ABRAVANEL, H, et Al., — Individu, groupe et organisation, Boucherville, Gaétan Morin éd, 1986

EGAN, Gérard — Communication dans la relation d'aide, Mtl Ed. HRW, 1987, 420 P.

EGAN, G., FOREST, F — Communication dans la relation d'aide: cahier d'exercices, acquisition des habiletés, Mtl, Ed. HRW, 1987, 139 p.

FISCH, WEAKLAND, SEGAL, — Tactiques du changement: thérapie en temps court, Paris, Ed. Seuil, 1986

GORDON, Thomas — Enseignants efficaces, Mtl, Ed Jour-Actuel, 1981, 501 p.

.Parents Efficace
.Communication efficace
.Cadres et dirigeants efficaces

HETU, Jean-Luc — La relation d'aide: éléments de base et guide de perfectionnement, Mtl, Ed. du Méridien, 1986

MUCCCHIELLI, Roger — L'entretien face à face dans la relation d'aide, Paris, Entreprise moderne d'éditions, 1969.

MYERS G., MYERS M., — Les bases de la communication interpersonnelle: une approche théorique et pratique, Mtl, Mc Graw Hill Ed., 1980 468 p.

PEAVY, Vance R, — Le counselling des adultes en vue de la prise de décisions: une orientation pragmatique, Montréal, Inst. de Recherches Psychologiques Inc, 1984, 269 p.

ZINKER, Joseph — Se créer par la gestalt, Ed. l'Homme 1981

☐ Documents didactiques

C.E.C.M. — Approche et sensibilisation à la personne âgée: la relation d'aide 1987. Ont participé à ce document:M. Sicard-Giguère, C. Bibeau-Fournier, D. Moran-Carrière, H. van Bennekum

C.E.C.M. — Relation d'aide: guide de l'animateur édition de rodage par Marie Archambault et Jean-Pierre Richard, 1983

TELE-UNIVERSITE (COTE,J.,RAINVILLE, M. et AL.) — L'individu, son affectivité, sa sexualité: cours PSY 1001, Québec, Ed. de la Télé-Université, 1977